

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Saat ini, iklim kompetisi dalam dunia pendidikan semakin terasa. Di sisi lain perubahan lingkungan yang demikian pesat semakin mendukung kompetisi yang sedang terjadi. Disadari atau tidak persaingan dalam dunia pendidikan sudah semakin tajam. Hal ini juga dirasakan oleh SMPK Santo Mikael di Surabaya. Menurunnya jumlah siswa menambah bukti ketatnya persaingan yang dialami oleh sekolah ini. Banyak orangtua yang sudah tidak menjadi konsumen yang *loyal* atau setia untuk menyekolahkan anak mereka di SMPK Santo Mikael. Hal yang menyebabkan menurunnya loyalitas ini bisa saja dipengaruhi oleh ketidakpuasan Orangtua siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Ketidakpuasan para Orangtua siswa disebabkan oleh banyak hal dan salah satunya adalah kualitas layanan.

SMPK Santo Mikael merupakan salah satu lembaga pendidikan Katolik yang didirikan pada tanggal 1 Juli 1981 atas prakarsa Romo Cahyokusumo, CM yang beralamat di jalan Tanjung Sadari No.49 Surabaya. Ciri khas dari lembaga pendidikan ini sangat nampak dalam visi dan misi sekolah. Visi dari sekolah ini adalah Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, unggul dalam prestasi dan berbudi pekerti yang baik. Misi dari lembaga pendidikan ini adalah membentuk pribadi yang taat beribadah rajin belajar dan berakhlak mulia. Nilai-nilai yang menjadi ciri khas lembaga pendidikan ini adalah disiplin, berani dan santun. Visi

dan misi lembaga pendidikan ini menjadi obor dalam upaya pendidikan dan pengajaran. Sesuai dengan visi pendidikan kristiani, sasaran utama dari lembaga pendidikan ini adalah membimbing, mengarahkan dan menuntun siswa menjadi pribadi yang sungguh beriman dan berkeperibadian luhur. Pada tahun ini SMPK Santo Mikael telah memasuki usia yang ke-34. Di usia yang ke-34 ini SMPK Santo Mikael sudah mengalami banyak perubahan baik dari segi fisik maupun non fisik.

SMPK Santo Mikael yang sejak awal pendiriannya bertujuan untuk memberikan kesempatan belajar kepada anak-anak yang ada di wilayah Gereja Santo Mikael dan bagi mereka yang kurang mampu secara *financial*. Ketika SMPK Santo Mikael didirikan, tidak terlalu banyak sekolah Katolik yang berada di wilayah Perak. Jadi tidaklah heran bila pada masa itu banyak orangtua yang menyekolahkan anak mereka di SMPK Santo Mikael. Namun dalam perkembangan lebih lanjut, sekolah mengalami masa surut, terutama sejak adanya perhatian pemerintah yang lebih intensif terhadap sekolah-sekolah negeri. Kecenderungan orangtua untuk menyekolahkan anak mereka di sekolah-sekolah negeri meningkat. Bahkan ketika ada peraturan tentang pendidikan gratis, sekolah-sekolah swasta tidak lagi menjadi pilihan utama, tidak terkecuali SMPK Santo Mikael. Meskipun demikian, layanan pendidikan di SMPK Santo Mikael tetap dijalankan, khususnya untuk anak-anak yang orangtuanya masih mempercayai pelayanan pendidikan di sekolah swasta Katolik.

Dalam menjawab kepuasan Orangtua siswa, SMPK Santo Mikael dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan. Tujuannya agar bisa mengimbangi

pertumbuhan serta memenangi persaingan di bidang pendidikan itu sendiri. Ketika siswa yang dididik mendapatkan hasil pendidikan yang sudah hampir sama dalam hal mutu pendidikan yang diberikan, maka yang menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut adalah kualitas layanan. Pihak sekolah harus selalu memperbaiki kualitas layanan dalam bidang pendidikan dengan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari siswa maupun Orangtua siswa. Sekolah memang perlu berusaha merancang model pelayanan yang tepat sasaran dan tepat guna serta optimum terhadap Orangtua siswa sehingga mereka selalu merasa terpuaskan terhadap jasa yang ditawarkan oleh sekolah.

Parasuraman dkk.(1986), menawarkan model kualitas layanan yang disebut *SERVQUAL* (*service quality*) yang merupakan kualitas layanan yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan selain harga. Dengan memberikan kualitas dan pelayanan yang baik, konsumen akan selalu mengunjungi dan menggunakan jasa. *SERVQUAL* merupakan salah satu pendekatan kualitas layanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Terdapat lima dimensi *SERVQUAL* sebagai berikut: Pertama, *tangible* atau fasilitas dan penampilan fisik yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik; gedung, peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Selain fasilitas dan penampilan fisik, dimensi kualitas layanan berikutnya adalah *reliability*. *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan konsumen berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Sedangkan dimensi kualitas layanan ketiga adalah *responsiveness* atau yang dikenal dengan daya tanggap, merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu konsumen dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

Dimensi kualitas layanan yang keempat adalah *assurance*. *Assurance* atau jaminan dan kepastian merupakan pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada

perusahaan jasa. Secara singkat *assurance* dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmatan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini oleh setiap pemakai jasa dalam hal ini konsumen. Dimensi kulaitas pelayanan yang terakhir adalah *empathy*. *Empathy* merupakan suatu tindakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan jasa diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen secara individual.

Berdasarkan penjelasan tentang kelima dimensi kulaitas pelayanan tersebut di atas, maka dalam penelitian ini model “*SERVQUAL*” yang memiliki lima dimensi yakni: *Tangible* atau Fasilitas dan penampilan fisik, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan dan *empathy* atau empati akan dijadikan sebagai dasar di dalam melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya. Di dalam dunia pendidikan, apabila sekolah gagal dalam memuaskan konsumen karena kinerja dan pelayanannya yang tidak baik maka akan timbul masalah yang lebih kompleks lagi yaitu adanya dampak “*bad word-of-mouth*.” Akibatnya sekolah akan mengalami kurangpercayaan dari pihak Orangtua siswa itu sendiri.

Kualitas selalu memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan. Kualitas layanan di sekolah memberikan suatu dorongan kepada Orangtua siswa untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan sekolah. Maka, dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan sekolah untuk memahami dengan seksama harapan Orangtua siswa serta kebutuhan mereka. Selain itu kesetiaan para pengguna jasa sekolah pun akan meningkat karena kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Sekolah dapat meningkatkan kepuasan Orangtua siswa dengan mengoptimalkan pengalaman orangtua yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman orangtua yang kurang memuaskan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan Orangtua siswa dan berakhir pada persepsi Orangtua siswa. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi sekolah sebagai penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi Orangtua siswa yang adalah konsumen itu sendiri. Persepsi orangtua terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Menurut Tjiptono (2011), Kualitas layanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan orangtua dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain: pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji yang diberikan oleh organisasi penyedia jasa dalam hal ini sekolah. Tujuan pelayanan jasa, salah satunya adalah untuk melayani para konsumen agar merasa puas. Kualitas jasa yang diberikan oleh sekolah secara terus-menerus serta konsisten akan memberikan berbagai manfaat antara lain; hubungan sekolah dengan para orangtua menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi

kepercayaan orangtua terhadap sekolah, dapat mendorong terciptanya loyalitas orangtua, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan sekolah, nama sekolah menjadi baik dimata konsumen.

Melihat kenyataan yang terjadi, penulis tertantang untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut. Penulisan yang tesis ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya?
2. Apakah *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya?
3. Apakah *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya?
4. Apakah *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya?
5. Apakah *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya?
6. Apakah antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya.
2. Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya.
3. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya.
4. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya.
5. Pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya.
6. Pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* secara simultan terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi kajian teori yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Sedangkan bagi penelitian selanjutnya yang memiliki variabel yang berkaitan, penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi dalam memecahkan masalah yang ada.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi SMPK Santo Mikael

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi SMPK Santo Mikael sebagai: Pertama, sebagai bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah ditempuh oleh sekolah. Kedua, sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi sekolah untuk waktu yang akan datang khususnya dalam strategi kepuasan konsumen.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

Bab 1: Pendahuluan

Pada bab ini peneliti akan menulis tentang latar belakang masalah, alasan pengambilan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab 2: Kajian Pustaka

Pada bab ini akan diisi oleh peneliti dengan landasan teori dari kualitas layanan, kerangka pemikiran tentang kualitas layanan dan hipotesis penelitian.

Bab 3: Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang definisi variabel penelitian dan definisi operasional tentang kualitas layanan, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

Bab 4: Analisis Hasil Penelitian

Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai hasil penelitian yang diperoleh. Bagaimana keterkaitan penelitian dengan teori yang sudah ada serta bagaimana peneliti menjelaskan hasil temuannya berdasarkan sudut pandang subjek penelitian yang disandingkan dengan sudut pandang teoritis

Bab 5: Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini peneliti akan menulis tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat untuk kelangsungan lembaga pendidikan SMPK Santo Mikael.